

DESRIPTIF DES FONCTIONNALITES

Base de données fiches tiers

Chaque tiers possède une fiche organisée en une suite de 8 onglets spécialisés. Ces onglets contiennent toutes les informations nécessaires pour assurer un suivi rigoureux et performant de la clientèle et des prospects.

Recherche de fiches : Sur le nom de l'entreprise, du correspondant ou le genre de l'entreprise. Recherche phonétique et par numéro de téléphone.

Onglet Adresse : Code, genre, activité, coordonnées, numéros, e-mail, collaborateurs traitants, lien avec l'onglet des correspondants

Onglet Détail : Statuts, NAF, Siret, RC... 14 champs paramétrables : listes déroulantes et commentaires. Champ de blocage administratif.

Onglet Info + : nombre illimité de champs personnalisables
Champs de type texte, nombre, date, liste, calculé, mémo,...
Onglet de structure différente en fonction du genre de la fiche.

Onglet Correspondants : Liste de tous les correspondants : Titre, nom, fonction, adjoint, numéros personnels (poste direct, portable, e-mail), adresse personnelle,...

Onglet Prestation : Liste de prestations paramétrables (code, libellé, dates, commentaires). Ex. : suivi de contrats, de produits

Onglet Evénements : Liste historique des événements avec possibilités de tris (types, état, ...) et de rappel du détail.
Création rapide avec assistant de création : date, heure, catégorie, correspondant, description rapide par listes (paramétrables), description détaillée, intervenants, suivi, états, clôturant, date clôture. (voir Gestion des Evénements)
Edition détaillée de la liste avec cumuls des temps enregistrés.

Onglet Documents GED : Liste historique des documents avec possibilités de tris et de recherches : date, nom, auteur, service, type, classement. Vues par regroupements
Ouverture automatique du document sélectionné par clic.
Création rapide de documents avec l'assistant de création (voir Gestion Documentaire).

Onglet Affaires : Liste historique des affaires. Gestion et personnalisation de tous types d'affaires : commerciales, SAV, Litiges lettres recommandées, ...
Création d'affaires avec tous ses éléments rattachés : documents, événements et tâches à faire. Création de documents avec les éléments de l'affaire (voir Gestion des Affaires).

Gestion des Affaires

Tous types d'affaires peuvent être paramétrées et gérées : commerciale, litige, SAV, mission, suivi de commande, Une affaire a un descriptif et possède un suivi. Elle centralise tous les éléments qui lui sont rattachés : documents, événements, tâches à faire. Une affaire est générée à partir d'un type d'affaire.

Personnalisation des types d'affaires

Nombre de type d'affaire illimité.

Etat (suivi) spécifique pour chaque type d'affaire.

Nombre illimité de champs personnalisables par type d'affaire : champs de type texte, nombre, date, liste, calculé, mémo, ..., type de champs permettant de lier l'affaire à une autre fiche de la base.
Propriétés des champs : valeur par défaut, caractères obligatoires ou non, possibilité de doublons ou non du contenu.

Déclenchement d'une affaire directement sur la fiche tiers

- Descriptif détaillé : date, type, code, chrono, description, auteur, état, date de clôture, champs personnalisables, ...
- Chrono affaires automatique (ou non) sur masque personnalisable
- Interaction possible avec une autre fiche de la base. Création d'une « image » de l'affaire sur cette fiche liée
- Nombre illimité d'affaires par fiche tiers.

A partir de l'affaire en cours

- Vision de type « explorateur » avec les documents, les événements et les tâches à faire qui lui sont rattachés
- Création directe d'événements, de documents, et de tâches à faire, liés, avec reprise automatique de tous les éléments descriptifs

Gestion des affaires (suite)

- Tous les éléments descriptifs de l'affaire sont fusionnables dans un document
- Acquisition de documents liés à l'affaire par scannérisation
- Visualisation/modification du suivi (état) de chaque affaire
- Visualisation sur demande des affaires clôturées de la fiche.

Gestion Documentaire - GED

Véritable Gestion Electronique de Documents, doublée d'un outil de production de documents en liaison dynamique Word® et Excel®. Tous types de documents (.doc, .xls, .pdf, .eml, .jpeg, .tiff...) peuvent être stockés avec classement par rubriques personnalisables. Acquisition de documents papier par pilotage de scanner.

Production de documents directement sur la fiche tiers

- Création rapide d'un document avec l'assistant de création : sélection du modèle à appliquer, sélection du/des correspondant(s), numéro chrono, état du document, date, type, auteur, nom long, rubriques de classement, mot clef, ...
- La création est automatisée par la fusion des données de la base avec le modèle
- Chrono courrier automatique sur masque personnalisable
- Classement automatique par défaut avec les rubriques du modèle

Assistant de création de modèles

- Modèles réalisés sous Word® ou Excel® avec l'assistant de création : date, type, auteur, nom, rubriques de classement, mot clef, tous les champs de base sont fusionnables ...
- Nombre de modèles illimités

Manipulation des documents directement sur la fiche tiers

- Vision de type « explorateur » avec vues par rubriques de classement ou type de documents. Visualisation de toutes les informations descriptives
- Filtre de recherche et de classement interactif : date, auteur, type, service, chrono, taille, ...
- Envoi direct du document sélectionné par e-mail ou par fax
- Copie vers un répertoire ou une autre fiche de la base
- Conversion au format PDF (générateur PDF intégré nativement)
- Ouverture automatique du document sélectionné par clic.

Module d'archivage puissant pour un stockage sur un autre support ou répertoire (CD-ROM, ...). Historique des documents archivés sur simple clic avec possibilité d'ouverture du document sélectionné.

Gestion des Evénements

Un événement est la formalisation d'une relation entretenue avec un tiers. Il peut être entrant ou sortant, de type appel téléphonique, tâche, courrier, télécopie, mémo ... Il possède un suivi (traçabilité).

Déclenchement d'un événement directement sur la fiche tiers

- Affectation automatique : tiers, correspondant, intervenant, date, durée (compteur de temps), type, suivi, ...
- Saisie rapide du descriptif de l'événement (ou motif de l'appel) à l'aide de trois listes pré-paramétrées
- Descriptif détaillé de l'événement avec question et réponse
- Choix d'un correspondant et affectation à un destinataire et/ou service
- Affectation à une affaire et/ou prestation
- Suivi avec l'affectation d'un état (Non réglé – vu – réglé) et clôture avec la date et l'intervenant
- Enregistrement automatique sur la fiche tiers pour historique.

A partir de l'événement en cours

- Accès au planning de groupe, à la messagerie, aux tâches alertes
- Envoi d'un e-mail contenant la reprise automatique de tous les éléments de l'événement
- Création d'un document avec reprise automatique de tous les éléments descriptifs de l'événement
- Association un document à l'événement en cours
- Compteur de temps : modification de la durée, arrêt, re-démarrage

Personnalisation des listes descriptives (libellé et contenu) pour une adaptation optimale à vos besoins et une saisie rapide.

Descriptif des fonctionnalités (suite)

Gestion des appels téléphoniques

Un appel téléphonique est un type d'événement. Il est considéré comme tel et possède toutes des fonctionnalités de la gestion des événements.

Files d'attentes d'appels facilitant la gestion de la charge et des priorités

- Réactualisation automatique de la file d'attente avec apparition des nouveaux appels et disparition des appels clôturés
- Dans la file d'attente, tris par colonnes : date, heure, type, nom,... Impression de la file d'attente
- Sur sélection d'un appel dans la file d'attente, affichage du détail et de son historique complet avec intervention pour traitement : réponse, clôture,...
- Possibilité pour l'administrateur de redéfinir les appels affectés
- Nombre de files d'attentes d'appels illimité
- Affectation d'une file d'attente à un utilisateur.

Fonctionnalité CTI (option) : génération automatique d'un appel avec affectation d'un tiers par reconnaissance du numéro de téléphone.

Fonctions de tris et de recherche

Liste des événements avec filtre d'extraction multi-critères (dates, service, collaborateur, état, catégorie, client ...).

Etablissement de listes filtrées avec accès direct au détail de l'événement sélectionné, par simple clic.

Recherche des documents avec filtre d'extraction multi-critères (dates, auteur, service, chrono, client, état, modèle d'origine, ...).

Etablissement de listes filtrées avec ouverture automatique du document sélectionné, par clic. Visualisation de type « explorateur » avec vues par regroupement : clients, classements, type, services,...

Liste des affaires avec filtre d'extraction multi-critères (chono, date, type, auteur, service, état ...). Etablissement de listes filtrées avec accès direct au détail de l'affaire sélectionné, par simple clic.

Listes multi-critères : puissante fonction de définition de filtre d'extraction sur la totalité de la base pour la génération de listes personnalisées.

Permet la génération automatisée d'actions à partir de ces extractions. Export Excel® ou au format Dbase (dbf) de vos listes. A partir des listes, réalisation automatique de Mailing, Faxing, E-mailing avec l'assistant de communication. Générateur d'étiquettes.

Fonctions communes aux listes et recherches

Edition détaillé des listes obtenues avec possibilité de génération d'un fichier au format PDF.

Rappel de requêtes enregistrées (filtre d'extraction).

Base de données interne

Services : définition de la liste de services.

Groupes : pour la gestion des droits et des sécurités d'accès, un collaborateur appartenant à un groupe prend les droits d'accès définis pour ce groupe.

Collaborateurs : code, mot de passe, service, groupe, N° de poste, fonction, portable, e-mail, date d'entrée et sortie, informations personnelles et commentaires.

Communication

Base de donnée unique pour la gestion des numéro de fax ou d'adresse e-mail (pas de gestion bases externes).

Intégration native d'Internet. Communication interne et externe centralisée. Module de communication. Assistant de communication pour l'envoi de Mailing, Faxing et E-mailing.

Messagerie interne/externe

Fonction accessible en différents points du logiciel, avec icône des messages en attente dans la barre des tâches Windows.

Interne :

Envoi : sélection individuelle ou par service des destinataires, accusé de réception, lien avec les « alertes » et les « événements » accessible en différents points du logiciel.

Réception : par système de boîtes aux lettres (icône indiquant le nombre de messages), réponses à l'émetteur, archivage.

Externe : envoi natif d'e-mail par lien OLE avec votre gestionnaire de messagerie (Outlook,...) pour envoyer des messages et des documents joints. Renseignement automatique de l'adresse e-mail. Réception possible dans la messagerie interne de Visionnaire.

Fax : envoi natif et simplifié de document par fax réseau FotoWin. (en option)

Bloc notes : Une note est considérée comme un message que l'on s'adresse et sa lecture se fait par l'intermédiaire de la messagerie.

Planning de groupe

Création simplifiée, rapide et complète d'une tâche par listes déroulantes. Les tâches sont entièrement paramétrables : libellé, code, couleurs de stylo et fond,...

Une tâche peut être liée automatiquement à une fiche de la base.

Le planning peut être visualisé de différentes façons :

- graphique par groupe avec visualisation / modification et déplacement de tâches – Personnalisation des vues
- en listes avec critères de tri (date, collaborateur, tâche, client;...)
- agenda individuel.

Accessible en différents points du logiciel, le planning est lié en permanence avec les fiches tiers, les « alertes » et les « événements ».

Alertes programmables

Programmation, date et heure, d'une action (appeler, envoyer, faire, rdv,...) liée ou non à une fiche de la base. Rappel automatique sous forme d'icônes et/ou d'écran d'alerte le jour voulu.

Possibilités multiples : report, interaction avec le « planning », programmation d'une action pour un autre collaborateur, envoi de message simultané, consultation des actions programmées (en cours et/ou terminées).

Fonction accessible en différents points du logiciel, avec icône des actions programmées visible en permanence.

Le liste des actions est entièrement paramétrable.

Personnalisation et droits d'accès

Personnalisation : pour une adaptation optimale à vos besoins, la majorité des libellés de champs et de listes sont modifiables. Le contenu de toutes les listes déroulantes est paramétrable.

Sécurité d'accès : l'accès aux informations peut être limité. Par collaborateur ou groupe de collaborateurs, il est possible de faire apparaître, disparaître ou de verrouiller : onglets, boutons, menus et champs. Chaque collaborateur est doté d'un mot de passe pour se connecter et prend les droits d'accès du groupe auquel il appartient.

Outils

Blocages paramétrables : le test du contenu de certains champs peut faire apparaître des boîtes de dialogues avec un message personnalisé, à l'ouverture d'une fiche et au déclenchement d'un événement.

Imports : fonction avancée d'importation totale ou partielle pour création et mise à jour. Format Dbase, ASCII et ASCII délimité.

Options

Liens PGI : Liens dynamiques ODBC - Ligne 100 de Sage - DiaFact

Fax réseau : FotoWin de RTE Software

CTI : Couplage téléphonie et informatique pour la remontée automatique de fiches